

УДК 342.9:352

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.03.33>

ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ У ЗАХИСТІ ПРАВ ГРОМАДЯН

Світличний О.П.,*доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри цивільного та
господарського права**Національного університету біоресурсів і природокористування України
<https://orcid.org/0000-0003-0485-3804>*

Світличний О.П. Публічно-сервісна діяльність органів публічної влади у захисті прав громадян.

Входження України до європейського політичного, економічного, інформаційного і правового простору спонукає державу, органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування та інших суб'єктів публічної адміністрації у відносинах із громадянами дотримуватися пріоритету прав і свобод людини та громадянина. У сучасних умовах важливу роль у відносинах громадян і юридичних осіб із суб'єктами публічної адміністрації відіграє публічно-сервісна діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також суб'єктів делегованих повноважень, які відповідно до чинних нормативно-правових актів надають різного виду послуги.

Проаналізовано законодавчі та підзаконні нормативні акти. Зокрема, здійснено дослідження Законів України: «Про захист прав споживачів», «Про публічні закупівлі», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про безоплатну правову допомогу», «Про адміністративні послуги», «Про соціальні послуги», «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні», а також Податкового кодексу України.

Проаналізовано міжнародні правові акти, що мали вагомий вплив на формування вітчизняного законодавства та діяльність публічної адміністрації у сфері надання різного виду послуг. Здійснене дослідження законодавчих актів та підзаконних нормативних актів дало підстави встановити, що в залежності від специфіки регулювання суспільних відносин у проаналізованих нормативно-правових актах вживаються різні визначення поняття «послуги», а також термінологічно-пізнавальні аспекти, організаційні засади провадження діяльності суб'єктів надання послуг, зокрема, які стосуються провадження діяльності з надання послуг, вимог та порядку надання послуг, визначення прав та обов'язків суб'єкта надання та замовника послуги.

Звертається увага, що у разі надання неякісних адміністративних послуг, громадяни України та іноземці здійснюють захист порушених прав в адміністративному суді.

Підкреслена необхідність розробки нормативного акту, який має бути рамковим для суб'єктів публічної адміністрації, організаційно захистити права та законні інтереси усіх учасників відносин при наданні і отриманні різного виду послуг.

Ключові слова: суспільні відносини, нормативні акти, громадяни, суд, іноземці.

Svitlychnyy O.P. Public service activities of public authorities in the protection of citizens' rights.

Ukraine's accession to the European political, economic, informational and legal space encourages the state, executive bodies, local self-government bodies and other subjects of public administration in relations with citizens to adhere to the priority of human and civil rights and freedoms. In modern conditions, an important role in the relations of citizens and legal entities with the subjects of public administration is played by public service activities of executive bodies and local governments, as well as subjects of delegated powers, which in accordance with current regulations provide various services.

Legislation and bylaws are analyzed. In particular, a study of the Laws of Ukraine: «On Consumer Protection», «On Public Procurement», «On the use of registrars of settlement transactions in trade, catering and services», «On free legal aid», «On administrative services», «On social services», «On the provision of public (electronic public) services for the declaration and registration of residence in Ukraine», as well as the Tax Code of Ukraine.

The international legal acts that had a significant impact on the formation of domestic legislation and the activities of public administration in the field of providing various types of services are analyzed. The study of legislative acts and bylaws gave grounds to establish that depending on the specifics of the regulation of public relations in the analyzed regulations use different definitions of «services», as well as terminological and cognitive aspects,

organizational principles of business entities, in particular, relating to the provision of services, requirements and procedures for the provision of services, determining the rights and obligations of the subject of provision and the customer of the service.

Attention is drawn to the fact that in case of poor-quality administrative services, citizens of Ukraine and foreigners protect the violated rights in the administrative court.

The need to develop a normative act, which should be a framework for public administration, to protect the rights and legitimate interests of all parties to the relationship in the provision and receipt of various services.

Key words: social relations, normative acts, citizens, court, foreigners.

Постановка проблеми. У процесі становлення України як демократичної держави у плані наближення громадян до публічної адміністрації та практичної реалізації європейських принципів і стандартів, публічно-сервісна діяльність має відігравати одну із провідних ролей. Проте у чинних нормативно-правових актах, що регулюють відносини із надання різного виду послуг вживаються як різні визначення дефініції «послуги», та і суб'єктів їх надання.

З огляду на те, що у вітчизняній правовій науці існують різні підходи до розуміння понять «послуги», а також враховуючи специфічність широкого кола надання різноманітного виду послуг, суб'єктів їх надання та їх споживачів, особливої уваги потребує розуміння характеру публічно-сервісних правовідносин, серед яких дефініція «послуги» та процедури їх надання потребує особливої уваги.

Складовою захисту прав громадян при наданні неякісних адміністративних послуг публічною адміністрацією, є судових захист з огляду на судову практику, питання надання неякісних адміністративних послуг публічною адміністрацією є недостатньо розкрито в наукових публікаціях.

Стан опрацювання. Проблемні питання надання послуг публічною адміністрацією займалися багато вчених, серед яких такі вчені: В.Б. Авер'янов, Ю.П. Битяк, В.В. Галунько, В.А. Дорець, І.Б. Коліушко, В.І. Курило, А.А. Пухтецька, В.П. Тимошук та інші, які у своїх працях окреслювали теоретичні та практичні питання надання різного виду послуг. Водночас окремі дискусійні положення щодо різного виду послуг та особливостей процедурної частини надання послуг, судового захисту прав і законних інтересів громадян та іноземців при наданні неякісних адміністративних послуг, потребує подальшого наукового дослідження.

Мета статті полягає у проведенні наукового аналізу надання послуг та особливостей процедури їх надання, що надаються публічною адміністрацією спрямованих на пріоритет прав і свобод людини та громадянина.

страцією спрямованих на пріоритет прав і свобод людини та громадянина.

Виклад основного матеріалу. Уведення нормативно-правовими актами в правовий обіг понять: «послуги», «державні послуги», «публічні послуги», «адміністративні послуги», «муніципальні послуги», «соціальні послуги», «побутові послуги», судовий захист тощо, з одного боку спрямовані виступати своєрідним регулятором гармонійних взаємостосунків між органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, а з іншого – спрямовані на пріоритет прав і свобод людини та громадянина.

З метою забезпечення всебічної реалізації прав та свобод, законних інтересів громадян, для задоволення суспільних потреб в Україні органи державної влади (переважно виконавчої) та органи місцевого самоврядування, а також інші уповноважені суб'єкти публічної адміністрації надають більше 130 найменувань різного виду послуг [1, с. 234].

Необхідність надання різного виду послуг, спонукає законодавця вживати різні дефініції «послуга». Для розв'язання наявних проблем правового регулювання публічно-сервісної діяльності публічної адміністрації із надання послуг, проаналізуємо окремі нормативно-правові акти.

У розумінні Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05. 1991 р. № 1023-XII, послуга – це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб визначає послугу. Закон України «Про публічні закупівлі» від 25. 12. 2015 р. № 922-VIII, визначає, що послуги – це будь-який предмет закупівлі, крім товарів і робіт, зокрема транспортні послуги, освоєння технологій, наукові дослідження, науково-дослідні або дослідно-конструкторські розробки, медичне та побутове обслуговування, найм (оренда), а також фінансові та консультаційні послуги, поточний ремонт.

В залежності від специфіки регулювання суспільних відносин у різних нормативно-правових актах вживаються різні визначення поняття «послуги». Зокрема, це Закони України: «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 06.07.1995 р. № 265/95-ВР, «Про безоплатну правову допомогу» від 02.06. 2011 р. № 3460-VI, «Про адміністративні послуги» від 06.09. 2012 р. № 5203-VI, «Про соціальні послуги» від 17. 01. 2019 р. № 2671-VIII. Норми Податкового кодексу України від 16.01. 2003 р. № 435-IV визначають платників податків, що надійшли за надання: фінансових послуг, послуг зв'язку, послуг технічного обслуговування, медичних та лі-

карських послуг. Широкий спектр різного виду послуг, що підлягають оподаткуванню, можна прослідкувати на прикладі п. 291.7 ст. 291 Кодексу, відповідно до якого побутові послуги, які надаються населенню охоплюються, ще 40 видами різних видів побутових послуг. Так в Правилах побутового обслуговування населення, затверджених постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313, надається визначення поняття «побутова послуга» як вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовника. Побутові послуги з ремонту і технічного обслуговування транспортних засобів, зберігання транспортних засобів на автостоянках, транспортні та ритуальні послуги, послуги ломбардів і прокату надаються відповідно до окремих нормативно-правових актів [2].

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07. 2001 р. № 2664-III, визначає фінансову послугу як операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів. У свою чергу Порядок надання фінансових послуг ломбардами, затверджений розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг від 26.04.2005 р. № 3981 [3].

Отже, запровадження в Україні надання різних видів послуг, їх конкретизації у законодавчих та підзаконних нормативно-правових актах обумовлено певною специфікою нормативного акту, що регулює ту/чи іншу галузь суспільних відносин. Крім термінологічно-пізнавальних аспектів, ці та інші нормативні акти визначають організаційно-правові засади надання послуг, види послуг, вимоги до порядку надання та отримання послуг, права та обов'язки суб'єкта надання та замовника послуги.

Важливу роль у регулюванні відносин із надання послуг відіграють підзаконні нормативно-правові акти, серед яких заслуговує на увагу Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженої розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. №90-р, відповідно до якої суб'єктами надання послуги є органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг, вживаються різні види та надається визначення публічних, державних, муніципальних, адміністративних послуг, суб'єктів їх надання [4].

Тобто, надання послуги може здійснюватися широким колом уповноважених суб'єктів публіч-

ної адміністрації, які наділені різними за змістом і обсягом адміністративними повноваженнями, які організаційно не входять до системи органів виконавчої влади, а також окремі фізичні особи, так і юридичні особи публічного та приватного права [5, с. 217].

З розвитком сучасних технологій, мережі Інтернет, все більш важливу роль в діяльності публічної адміністрації відіграють електронні послуги, а використання різних каналів доступу до електронних послуг дає змогу зробити їх більш зручними, що дає можливість розширити доступ суб'єктів звернення до електронних послуг, задовольнити потреби різних груп, а також стимулювати використання суб'єктами звернення електронних послуг. В Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, затвердженої розпорядженням КМУ від 16.11.2016 р. № 918-р, електронна послуга визначається як адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [6].

Врахування Україною європейського впливу євроінтеграційних процесів не могло позначитися і на практику діяльності публічної адміністрації, утвердження європейських принципів і стандартів у їх діяльність. Важливим впливом закріплення відповідних вимог виступає належне врядування, як і критерії «ефективного врядування» та принципи сформульовані Комісією Європейського Союзу, Світовим банком та Організацією Економічного Співробітництва та Розвитку. Зокрема, принципами «ефективного врядування» є такі: верховенства права; відкритість і прозорість діяльності демократичних інституцій; чесність і рівність, що стосуються громадян, у т. ч. і надання консультативних послуг та участі в ухваленні рішень; результативність та ефективність послуг; ясність, прозорість і можливість застосування на практиці законів і правових регулювань; сталість і цілісність у формуванні політики; високі етичні стандарти поведінки [7].

Належне врядування є важливим інструментом забезпечення реалізації прав і свобод та законних інтересів громадян. Схвалена розпорядженням КМУ Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20.09. 2017 р. № 649-р, визначає електронне урядування одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства. Згідно з останнім дослідженням щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 62 місце серед 193 країн [8].

Це свідчить про значне відставання України від світових темпів розвитку електронного урядування та необхідність удосконалення державної політики у даній сфері. В розвиток Концепції розвитку системи електронних послуг, 05.10.2017

р. прийнято Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII, відповідно до якого електронна довірча послуга – це послуга, яка надається для забезпечення електронної взаємодії двох або більше суб'єктів, які довіряють надавачу електронних довірчих послуг щодо надання такої послуги; електронна послуга – це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. Зокрема, це стосується норм Закону України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» від 05.11. 2021 р. № 1871-IX, норми якого поширюється на громадян України, а також на іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах перебувають на території України, і в якому вживаються різні види послуг: соціальні, публічні, електронні публічні послуги. Що стосується іноземців та осіб без громадянства, то міграційною службою за допомогою електронної черги користувач може записатись до електронної черги для отримання послуг з тимчасового та постійного проживання, та оформлення відповідної посвідки на тимчасове проживання, отримання дозволу на імміграцію [9].

Тобто, будь-яка електронна послуга може надаватися через інформаційно-телекомунікаційну систему. Це можуть бути різні види послуг. Варто зазначити, що Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг, затверджено постановою КМУ від 04.12.2019 р. № 1137, визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», зміст інформації на ньому та порядок її внесення, а також інші питання функціонування зазначеного веб-порталу [10].

На разі електронні послуги в Україні налічують більше 130 найменувань. Як видно з інформації, що міститься у розділі «Електронні послуги» Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади України, послуги надаються за такими категоріями: медичні послуги, освітні послуги, фінансові послуги, соціальні послуги, транспортні послуги, послуги у галузі будівництва і нерухомості та інші види послуг, які надаються фізичним та юридичним особам [11].

Отже, наведений перелік послуг, які надаються публічною адміністрацією свідчать, що «публічно-сервісні відносини, через які відбуваються численні та багатоманітні стосунки між суб'єктами публічної адміністрації і приватними особами» [12, с. 6], спрямовують публічну владу до відкритості та доступності, дотримуватися у відносинах із громадянами пріоритету їх прав і свобод.

Створення та функціонування сучасної публічно-сервісної діяльності із надання послуг, спонукає нас звернути увагу й на процедурну частину їх надання, щодо якої на протязі тривалого часу

в юридичній літературі точилися і точаться дискусії. З метою вирішення процедурної складової Міністерством юстиції України був розроблений та розглянутий КМУ проект Адміністративно-процедурного кодексу України, який було передано на розгляд до Верховного суду України, Вищого адміністративного суду України, Інституту Держави і права ім. В.М. Корецького, низки центральних і місцевих органів виконавчої влади, до обговорення цього проекту залучилося багато науковців і політиків. Проте, враховуючи аргументовані критичні зауваження та недоліки до основних положень проекту Адміністративно-процедурного кодексу України, прийняття вказаного акту було визнано передчасним через наявність суперечностей в його змісті.

Слід зазначити, що у переважній більшості держав Європи протягом другої половини ХХ сторіччя відбувалася систематизація законодавства про адміністративну процедуру та прийняття окремих законодавчих актів (Австрія, Польща, Угорщина, Іспанія, ФРН, Данія, Болгарія, Італія, Нідерланди, Португалія, Естонія, Латвія та ін.). На теренах колишнього СРСР декілька держав вже також прийняли загальні закони про адміністративну процедуру (зокрема, в Азербайджані, Білорусі, Вірменії, Грузії, Казахстані). В науковій літературі з процесом кодифікації законодавства про адміністративну процедуру в 20-х роках ХХ століття пов'язують виникнення адміністративного процедурного права в Європі [13, с. 24].

В рамках правової системи Ради Європи (далі – РЄ) ці положення відображені у деяких резолюціях та рекомендаціях Комітету міністрів Ради Європи (далі – КМРЕ), зокрема, Резолюції 77 (31) про захист особи відносно актів адміністративних органів (від 28.09.1977), Рекомендації (80) щодо здійснення дискреційних повноважень адміністративними органами (від 11.03.1980) та Рекомендації (87) 16 щодо адміністративних процедур, які зачіпають велику кількість осіб (від 17.09.1987). На необхідності законодавчого врегулювання відносин органів публічної адміністрації з приватними (фізичними та юридичними) особами наголошується в Угоді про асоціацію між Україною та ЄС (ст. 471 – Доступ до судів та адміністративних органів).

Кабінет Міністрів України – суб'єкт права законодавчої ініціативи, підготував проект Закону України «Про адміністративну процедуру» (№3475) від 20.05.2000 р., який незважаючи на критичні зауваження Головного науково-експертного управління Верховної Ради України та зроблений висновок, що законопроект потребує істотного доопрацювання, а саме: стосовно самостійного перегляду (шляхом відкликання та визнання недійсними адміністративних актів) рішень, прийнятих в межах системи адміністративних органів, та примусового виконання ними

своїх рішень (включаючи накладення грошових стягнень; повноваження органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб *мають визначатися законами України*, а не розподілятися ними між собою на власний розсуд; проекті міститься досить значна кількість прогалин у запропонованому правовому регулюванні відповідних відносин та приписів, зміст яких виглядає необґрунтованим; «суб'єктом розгляду скарги, пов'язаної із здійсненням органом місцевого самоврядування делегованого йому повноваження органу виконавчої влади, є центральний орган виконавчої влади; передбачена можливість прийняття адміністративного акту в усній формі, оскільки йдеться про правові акти, які за теоретичними уявленнями та вітчизняною правовою доктриною і практикою є належним чином офіційно оформленим результатом зовнішнього волевиявлення суб'єкта владних повноважень; потребує конкретизації дефініція поняття «особа» в частині визначення «юридичної особи, створеної згідно із законодавством іноземної держави або на підставі міжнародного договору»; не відповідає принципу юридичної визначеності формулювання «інший суб'єкт, який згідно із законодавством України може бути учасником адміністративного провадження» [14], який 02.09.2020 р. було прийнято Парламентом у першому читанні за основу [15].

Водночас, поряд із позивним ставленням громадян до надання публічною адміністрацією адміністративних послуг, існують непоодинокі випадки, коли громадяни вимушені захищати порушені права при наданні адміністративних послуг в судових інстанціях. Про це свідчить апеляційна скарга, що була розглянута у відкритому судовому засіданні судовою колегією П'ятого апеляційного адміністративного суду до Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради на рішення Приморського районного суду м. Одеси від 14.01.2020 р., у справі за позовом ОСОБА_1 до адміністратора центру надання адміністративних послуг Одеської міської ради Шматоваленко Оксани Вікторівни та Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради [16]. В іншій справі, що розглядалася в Луганському окружному адміністративному суді 10.07.2019 р., громадянин України звернувся до адміністративного суду з позовом визнати дії центру надання адміністративних послуг, протиправними в частині неправомірної відмови виконати адміністративну послугу Білокуракинською селищною радою [17].

Також існують непоодинокі випадки, коли й іноземні громадяни вимушені захищати порушені права в адміністративному суді. Так, 23.04.2021 р. у Дніпропетровському окружному адміністративному суді було розглянуто справу за позовом громадянина Грузії, в якому позивач просить визнати протиправним та скасувати рішення, прийня-

те Головним управлінням Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області про скасування посвідки на тимчасове проживання. У результаті розгляду справи, суд позовну заяву громадянина Грузії до Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області про визнання протиправним та скасування рішення, зобов'язання вчинити певні дії, - задовольнив повністю [18].

На підставі зазначеного можна дійти висновку, що питання надання не завжди якісних адміністративних послуг посадовими особами публічної адміністрації призводить до порушення прав громадян центрами надання адміністративних послуг, внаслідок чого громадяни України та іноземці вимушені звертатися до адміністративного суду, діяльність якого спрямоване на захист прав, свобод та законних інтересів осіб.

Висновки і перспективи подальших досліджень. З урахуванням зазначеного, проблемні питання описані вище, не вичерпуються реалізацією функцією правосуддя в адміністративній справі, необхідна розробка на державному рівні законодавчого акту, який має бути рамковим для суб'єктів публічної адміністрації, організаційно захистити права та законні інтереси усіх учасників відносин, що виникають у процесі надання і отримання різного виду послуг. Безумовно, судові рішення є втіленням позиції суду в конкретній адміністративній справі, що вирішує певний конфлікт і забезпечує захист прав, свобод та інтересів осіб. Однак, перед тим як звертатися до адміністративного суду з позовом, доцільно спочатку вирішувати ці та інші справи в адміністративному органі, а тільки потім в суді.

Таким чином, дискусія про необхідність удосконалення процедур в діяльності публічної адміністрації, що регламентує відносини, насамперед з громадянами, потребує більш детального вивчення і правової регламентації відповідно до європейських принципів і стандартів, що дозволить сформулювати принципово вдосконалений нормативний акт, який сприятиме взаємовідносинам між громадянами та посадовими особами публічної адміністрації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Світличний О.П. Надання послуг публічною адміністрацією: моделі регулювання Науковий Вісник Ужгородського Національного Університету. 2021. №63. С. 234-238.
2. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 р. № 313. URL: [https:// zakon. rada.gov.ua/laws/show/313-94-p](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-p) (редакції постанови № 955 від 25.12.2013).
3. Про затвердження Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами:

- розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг від 26.04.2005 р. № 3981. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0565-05](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0565-05) (в редакції розпорядження № 3120 від 15.12.2016).
4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p).
 5. Світличний О.П. Суб'єкти публічної адміністрації: сучасний вимір. Службове право: витоки, сучасність та перспективи розвитку: колективна монографія/ За заг. ред. Т.О. Коломоєць, В.К. Колпакова. Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 205-217.
 6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p>.
 7. Критерії та принципи сформульовані Комісією Європейського Союзу, Світовим банком та Організацією Економічного Співробітництва та Розвитку. URL: [http:// www.oecd.org/home/0.2987.en_2649_201185_1_1_1_1.00.html](http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1.00.html).
 8. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09. 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p>.
 9. Міграційні послуги для іноземців. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/service/zapis-dlya-oformlennya-timchasovogo-chi-postijnogo-prozhivannya>.
 10. Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p).
 11. «Електронні послуги» Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/servicesfilter>.
 12. Авер'янов В.Б. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євроінтеграційних вимог. Юридична Україна. 2010. №3. С. 4-10.
 13. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право. Юридичний журнал. 2002. № 5. С. 24-28.
 14. Висновок Головного науково-експертного управління Верховної Ради України від 16.06.2020 р. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68834.
 15. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: [http:// w1.c1.rada.gov.ua/pls/radan_gs09/ns_golos?g_id=7325](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/radan_gs09/ns_golos?g_id=7325).